

AR 3306

---

*Noemi Betancort Cabrera, Rachel Ellis und Katrin Kabitzke*

# Sie sind meine Heldin des Tages – Anfragen aus dem Suchsystem heraus in der SuUB Bremen

**Zusammenfassung:** „Probleme mit dem Link“ – diese Funktion generiert eine E-Mail mit einem Link zu den bibliografischen Informationen und den Kontaktdaten der Nutzer. Die Mail wird von einem abteilungsübergreifenden Team aus derzeit sieben Bibliothekarinnen der SuUB Bremen bearbeitet. Der Artikel beschreibt, wie das Verfahren umgesetzt wurde und welcher Nutzen daraus entstanden ist.

**Schlüsselwörter:** OA BASE, Suchsystem, Informationskompetenz, information literacy

## **You Are My Heroine of the Day – Enquiries in Suub Bremen’s Discovery System**

**Abstract:** “Problems with the link” – this function generates an e-mail with a link to the bibliographic information and the contact details of the users. The mail is currently processed by a cross-departmental team of seven librarians from SuUB Bremen. The article describes how the procedure has been implemented and what benefits it has generated.

**Keywords:** OA BASE, discovery system, information literacy

## **1 Hintergründe für die Implementation dieses Services**

In Zeiten der Discovery Systeme als Sucheinstieg werden die Nutzer mit einer Vielzahl an heterogenen Quellen im Suchergebnis konfrontiert. Im Index unseres Suchsystems in Bremen sind derzeit über 70 Millionen Datensätze verzeichnet, bei der Mehrheit handelt es sich um elektronische Nachweise. Dabei kann es vorkommen, dass elektronische Quellen gefunden werden, bei denen der Link nicht (mehr) funktioniert. Wenn ein Nutzer in diesem Augenblick dazu Kontakt mit uns aufnehmen möchte, funktioniert dies in der Regel persönlich an der Theke oder telefonisch - beides ist an Öffnungszeiten gebunden. Ebenfalls möglich ist ein Kontakt per E-Mail; hier muss dann allerdings die Anfrage konkret

formuliert werden. Diese Kontaktmöglichkeiten sind für den Nutzer immer mit Aufwand und manchmal auch mit einer persönlichen Hemmschwelle verbunden.

Im Suchsystem der Staats- und Universitätsbibliothek Bremen haben wir daher mit einer direkten Kontaktmöglichkeit bei der Suchanfrage und unabhängig von technischen oder organisatorischen Rahmenbedingungen eine andere Art der Kontaktmöglichkeit geschaffen. Wir haben bisher bei den Dateneinspielungen der Bielefeld Academic Search Engine (BASE) und den importierten Daten des Fachportals Pädagogik sowie bei von uns lizenzierten Datenbanken und elektronischen Zeitschriften eine Kontakt-Funktion „Probleme mit dem Link/Wie finde ich diesen Artikel?“ eingebaut. Über einen einzigen Mausklick wird hier eine E-Mail mit allen erforderlichen Angaben generiert, die ein Team aus derzeit sieben Bibliothekarinnen aus den unterschiedlichsten Bereichen der Bibliothek erhält. Gestartet ist das Projekt im November 2017 mit 5 Kolleginnen. Die Anfrage-E-Mail landet im Posteingang aller Kolleginnen, die in dem entsprechenden Verteiler sind. Die Kollegin, die sich dann letztendlich um die Anfrage kümmert, leitet die Anfrage noch einmal an den entsprechenden Verteiler mit der Anmerkung „übernehme Namenskürzel“ weiter. Festgelegt ist, dass die Anfragen der Reihe nach abgearbeitet werden – damit die Übersichtlichkeit, welche Anfragen bereits beantwortet sind, erhalten bleibt. Wir haben kurzzeitig den Einsatz eines Ticketsystems geprüft – dies lässt sich aus unterschiedlichen Gründen derzeit realisieren.

Die Anfragen, die uns über diese direkte Kontaktmöglichkeit erreichen, sind zahlenmäßig deutlich höher als die Anfragen, die über den „normalen“ E-Mail-Briefkasten geschrieben werden.

Wir holen die Nutzer mit diesem Projekt dort ab, wo sie sich gerade befinden – nämlich bei einem Problem mit einer Quelle. Dabei sind folgende Festlegungen getroffen worden: es gibt von unserer Seite immer einen Lösungsvorschlag, wie sie an den gewünschten Titel gelangen können, beispielsweise durch die Ermittlung einer neuen gültigen URL, den Hinweis auf ein vorhandenes Printexemplar oder eine Fernleihe.

Hervorzuheben ist hier auch die Möglichkeit der inhaltlichen Beratung: wir empfehlen alternative Titel oder auch passende Datenbanken. Diese Form der Kontaktaufnahme erleichtert den Nutzern weitere Kontakt- bzw. Nachfragen. Viele Nutzer haben auf diesem Wege ihre „persönliche Bibliothekarin“ in der SuUB gefunden, an die sie sich auch bei erneuten Fragen wenden. Es handelt sich also auch um eine Form der Kundenbindung. Die inhaltliche Intensität, die so entsteht, kommt im regulären persönlichen

Auskunftsdienst leider nicht mehr so häufig vor, so dass man hier auch von einer veränderten und zukunftssträchtigen Form der Informationskompetenzvermittlung sprechen kann.

Gleichzeitig ist diese Rückmeldefunktion auch ein Usability-Test. Wir erfahren hier direkt, welche Datentypen bzw. welche Darstellung zu Nachfragen führen. Es hat sich so z.B. herausgestellt, dass das von uns verwendete Ampelsystem für die Zugangsart auf elektronische Medien nicht generell verständlich ist. In unserem Discovery-System ist ebenfalls implementiert, diese Kontaktmöglichkeit anzuzeigen, wenn ein Datensatz Abweichungen von der festen Anzeigelogik zeigt. Dieses ist besonders hilfreich, um entsprechende Katalogkorrekturen vornehmen zu können.

Ebenfalls bilden diese Nutzerrückmeldungen auch noch eine andere Art der Erwerbung in der Form von patron driven acquisition: falls der gefundene Treffer auf eine kostenpflichtige Quelle verweist, wird diese, sofern sie sich in einem festgelegten finanziellen Rahmen bewegt, entsprechend für den anfragenden Nutzer erworben bzw. lizenziert.

## **2 Nutzen für uns**

Durch die stetige Beantwortung der Anfragen wird bei den Kolleginnen Wissen aufgebaut. Dieses Wissen hilft im regulären Auskunftsdienst enorm weiter. Es gibt Standard-Fragen, die sich mittlerweile gut über Textbausteine beantworten lassen, aber auch Fragen, bei denen wir tief in die Recherche einsteigen. Bei Bedarf verständigen wir uns untereinander über die beste Antwort auf eine Frage oder auch über die jeweiligen Lizenzbedingen, die nicht immer eindeutig sind. Die Qualität der Antworten ist gleichbleibend hoch, egal wer die Frage beantwortet. Antworten werden immer in Blindkopie an den Verteiler geschickt, so dass alle von der Antwort profitieren und lernen können.

Die uns mitgeteilten Fehler verbessern wir im Katalog, so dass das Problem für den nächsten Nutzer nicht erneut auftaucht. Fehler aus FIS Bildung melden wir mit der Bitte um Korrektur dorthin zurück. Die BASE-Daten lassen sich nicht von uns selbstständig ändern. Stellen wir hier aber fest, dass ein bestimmter Datenlieferant aus BASE viele Fehlermeldungen erzeugt, filtern wir diesen Lieferanten heraus, so dass diese Ergebnisse nicht mehr im Suchsystem erscheinen.

Bei regelmäßigen Treffen diskutieren wir aufgetretene Probleme oder auch gelungene Beispiele. Ebenso versuchen wir damit auf dem neuesten Stand zu bleiben. In einer unserer letzten Sitzungen haben wir

darüber gesprochen, wie man Predatory Journals erkennt und einen entsprechenden Textbaustein für die Beantwortung von Anfragen, die sich auf solche Zeitschriften beziehen, entworfen.

### **3 Technische Umsetzung**

Der im Katalog eingebaute Link „Probleme mit dem Link“ führt zu einem Kontaktformular, das mit einem Text mit dem Link zu dem problematischen Datensatz vorausgefüllt wird. Der Nutzer kann dann seine Kontaktdaten ergänzen und das Formular an uns schicken.

Die Technik eines solchen Formulars ist unkritisch. Wir können mit XSLT steuern, bei welchen Datensätzen der Link zum Kontaktformular angeboten wird. Das Frontend unseres Discovery Systems ist über XML aufgebaut. Die Funktion „Probleme mit dem Link“ wird mit der Selektion von bestimmten XML-Tags und dessen Inhalten gesteuert. So weist z.B. der Tag „Source“ auf eine Datenquelle und „ServerURL“ auf eine Datenbank hin. Wollen wir für alle Datenbank-Einträge unseres Systems einen solchen Hilfslink anbieten, kann der Tag „ServerURL“ mit XPath gezielt selektiert werden. Für die Daten, die uns vom Fachinformationssystem Bildung für unseren Katalog zur Verfügung gestellt werden, muss nur der String „FIS-Bildung“ aus den XML-Tag „Source“ gesucht werden.

Bei FIS-Bildung gibt es noch die Besonderheit, dass wir nicht nur Daten für Online-Ressourcen bekommen sondern auch für Print-Aufsätze. Die Nachweise zu diesen Aufsätzen verfügen über die ISBNs oder ISSN der Publikationen, in der diese veröffentlicht wurden, so dass wir vor dem Import in unser Discovery-System die Titel, die wir besitzen oder lizenziert haben, entsprechend matchen können. Das erfordert eine weitere Logik, bei der auch AJAX und cgi für die Ermittlung von Verfügbarkeitsangaben bzw. Lizenzzeiträumen der Exemplaren ins Spiel kommen.

Über AJAX wird eine weitere Anfrage an das System geschickt, die nach der jeweiligen ISSN oder ISBN des übergeordneten Mediums sucht. Hier läuft im Hintergrund ein Abgleich, ob der Titel dieses Hauptwerkes (mit einer kleinen Abweichung) den auf den FIS-Daten vermerkten Journal- oder Buchtitel entspricht. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass eine ISSN kein eindeutiger Identifier ist, da es doppelte ISSN für unterschiedliche Zeitschriften oder eine ISSN für Vorgänger- oder Nachfolgetitel einer Zeitschrift gibt. Hier wird die EPN (Exemplarproduktionsnummer) des Hauptwerkes ermittelt, die wiederum eine Abfrage, diesmal an den OPAC, schickt und durch ein cgi-Skript aktuelle Angaben zu jedem Exemplarsatz in XML-Form liefert.

Diese Exemplardaten unterliegen im Fall von Artikeln auch noch einer weiteren Überprüfung: das Jahr des Aufsatzes wird mit den Holdings verglichen, so dass nur der Exemplarsatz gezeigt wird, der den entsprechenden Jahrgang enthält. Ist das Heft oder der Band nicht im Bestand, taucht ein Link „Wie finde ich diesen Titel?“ auf. Durch die AJAX-Abfrage wird ebenfalls geprüft, ob eine Onlineausgabe des Titels lizenziert wurde und entsprechend angezeigt.

#### **4 Deal-Anfragen**

Auf der Grundlage des entsprechenden Ablaufes für die OAI-Anfragen konnten wir - als unser Zugang zu den Elsevier-Zeitschriften aufgrund der DEAL-Verhandlungen nicht mehr möglich war - ein analoges Verfahren für die Nutzung des Elsevier-Angebotes implementieren.

Bei den DEAL-Abfragen wird ein vorausgefülltes Bestellformular mit den Angaben zum Artikel/zur Zeitschrift erzeugt und gleichzeitig wird der DOI-Link zur Quelle angeboten, falls der Nutzer zum Abstract oder zu weiteren Informationen gelangen will.

Diese Weiterleitung zum Bestellformular erfolgt durch den „Volltext“-Link, wobei die XML-Tags bewertet werden und im Fall von Elsevier-Zeitschriften bzw. -Artikeln mit bestimmten Eigenschaften zum Bestellformular führt: da nicht alle Elsevier-Artikel vom DEAL-Projekt betroffen sind, muss bei der Weiterleitung entschieden werden, ob der vom Nutzer bestellte Artikel für uns verfügbar ist oder nicht. Die Zeitschriften in unserem System sind mit einem „Ampel“-Tag versehen: grün für frei verfügbare Medien, gelb für on-Campus-Nutzung oder rot für nicht lizenzierte Medien. Die Besonderheit bei den Elsevier-Zeitschriften ist, dass alle im Rahmen des DEAL-Projektes ab 2018 abbestellt worden sind, so dass immer für Artikel von Elsevier ab 2018 das Bestellformular eingeblendet wird. Handelt es sich um einen Artikel aus einer mit gelber Markierung gekennzeichneten Zeitschrift, wird überprüft, ob er vor 2018 veröffentlicht wurde und in diesem Fall direkt der Volltext bzw. die landing page geöffnet. Bei roter Markierung und/oder Publikationsdatum ab 2018 wird das Bestellformular mit den vorausgefüllten Artikel- bzw. Zeitschriftendaten eingeblendet.

Bei Nachweisen von Elsevier-Zeitschriften wird immer das Bestellformular eingeblendet, da das System in dem Moment nicht weiß, welcher Jahrgang der Nutzer bestellen wird.

## **5 Qualitätsstandards beim Beantworten von E-Mails**

Aus der Beantwortungspraxis der Anfragen haben wir definierte Qualitätsstandards beim Beantworten von E-Mails entwickelt. Diese stehen nicht nur dem Team, das die OAI-Anfragen beantwortet, zur Verfügung, sondern sind im Intranet auch für die ganze Bibliothek nachvollziehbar und anwendbar. Ein Grundsatz ist hier auch, dass wir ermitteln, welchen Status der Anfragende hat. Die Zugehörigkeit zu einer bestimmten Nutzergruppe führt zu bestimmten Gegebenheiten in der Beantwortung - das ist besonders relevant für den Zugriff auf elektronische Ressourcen. Wir haben formale Vorgaben entwickelt:

- Welche Anrede wird verwendet?
- Wie wird die Betreffzeile der Email gestaltet?
- Die Antwort wird immer vom entsprechenden Bearbeiter persönlich signiert - nicht als Team
- Die Antwort an den Anfragenden geht auch immer als Kopie an den Rest des Teams

Inhaltlich haben wir im Intranet einen Bereich aufgebaut, in dem Tipps und Tricks bezüglich der entsprechenden Anfragen gesammelt werden. Hier können Kolleginnen nachvollziehen, wie Lösungsansätze für bestimmte Standard-Anfragen sind. Wir haben z.B. die Daten von Hathitrust in das System integriert - allerdings ist ein Teil der Digitalisate nur in den USA zugänglich. Aus den jeweiligen Metadaten ist dieses aber nicht filterbar. Daher haben wir eine Wissensbasis rund um das Thema „Wo finde ich weitere Digitalisate“ aufgebaut. Auch Textbausteine für Standardanfragen sind hier zu finden.

Da das Team aus Kolleginnen unterschiedlichster Abteilungen (Benutzung und Information, Fachreferat, Katalogisierung und Informationstechnologie) besteht, können wir gegenseitig vom jeweiligen Spezialwissen profitieren. So können z.B. Katalogisate angepasst werden, damit Abfrageroutinen besser funktionieren, und die Anzeige für den Nutzer optimiert werden kann. Die Kolleginnen aus der Benutzung können das Wissen, das über die Anfragen gesammelt wird, auch für den täglichen Auskunftsdienst verwenden und an Kollegen, die nicht in dem OAI-Team sind, weitergeben.

## **6 Andere Bibliotheken**

Diese Möglichkeit, direkt aus dem Katalog eine konkrete Anfrage an die Bibliothek zu richten, bieten derzeit nur wenige andere Bibliotheken an. Die ZBW Kiel hat diese Form des direkten Nutzerfeedbacks über den Katalog von uns übernommen und nach ihren Vorstellungen angepasst.

In der TIB Hannover und am BIS Oldenburg gibt es ebenfalls eine Feedback-Funktion direkt im Katalog. Beide Bibliotheken haben hier eine andere Herangehensweise als wir. In der TIB Hannover erscheint der Button ebenfalls nur an bestimmten Datentypen - hier wurde die Formulierung „Anfrage Verfügbarkeit LUH“ gewählt. Die Mails laufen beim Team der Zentralen Information auf und werden auch dort bearbeitet.

Im BIS wiederum erscheint der Feedback-Button bei jeder Exemplar-Ansicht einer Online-Ressource. Hier wird das Ticketsystem OTRS verwendet und entsprechend an die zuständigen Abteilungen weitergeleitet, hier auch besonders die Medienerwerbung, da es sich häufig um Lizenzfragen handelt.

## **7 Beispiele aus der Praxis**

### **7.1 Zettelkatalog**

Der aus OA BASE eingespielte Datensatz „Urkunden zum friedensvertrage von Versailles vom 28. juni 1919“ führt zu einem Digitalisat von Hathitrust, einer Kooperation von wissenschaftlichen Forschungsinstitution, die eine Sammlung von Digitalisaten von Bibliotheken der ganzen Welt anbietet. Aus urheberrechtlichen Gründen ist eine Vielzahl der Digitalisate in Deutschland nicht aufrufbar.



**Abb. 1:** Kataloganzeige eines BASE-Datensatzes, der auf ein Hathitrust-Digitalisat verweist

Auch in diesem Fall war ein Zugriff aus Deutschland nicht möglich. Ein alternativer Zugriffslink konnte ebenfalls nicht gefunden werden. In einem solchen Fall empfehlen wir normalerweise eine Fernleihe. Da es sich hier aber um einen Titel aus dem Jahr 1920 handelt, haben wir zur Sicherheit noch einen Blick in den Alten Alphabetischen Katalog geworfen und konnten feststellen, dass wir den Titel im Bestand haben. Nachdem wir das Werk aus dem Magazin geholt hatten, wurde es von einer Kollegin aus dem Bereich Erwerbung/Katalogisierung katalogisiert. Da das Buch aus einem Signaturenkreis stammt, der üblicherweise nicht ausleihbar ist, haben wir mit dem entsprechenden Fachreferenten Kontakt aufgenommen und um eine Ausleihmöglichkeit gebeten. Die Nutzerin, die den Titel angefragt hat, konnte das Buch am nächsten Tag an der Leihstelle abholen und für einen Zeitraum von 14 Tagen ausleihen.

Unsere Antwort-E-Mail:

*Guten Tag Frau ...,*

*vielen Dank für Ihre Anfrage.*

*Der von Ihnen gefundene Treffer „Urkunden zum Friedensvertrage von Versailles vom 28. Juni 1919“ stammt aus einer automatischen Katalogeinspielung der Daten der Bielefeld Academic Search Engine (BASE). Leider sind die dort enthaltenen Quellen sehr heterogen in der Datenqualität. In diesem Fall ist die Kopie des Buches bei Hathitrust leider außerhalb der USA nicht frei zugänglich. Ich konnte auch kein anderes Digitalisat dieses Titels finden.*

*Wir haben das Buch (bzw. die beiden Bücher, denn es sind zwei Bände) allerdings in gedruckter Form im Bestand. Da die Bücher aus dem Jahr 1920 sind, können Sie diese derzeit nicht im Online-Katalog finden. Mir liegen die Bände jetzt jedoch vor, und ich werde mich darum kümmern, dass diese für Sie katalogisiert werden. Wir melden uns wieder, sobald die Bücher zur Verfügung stehen.*

*Beste Grüße*

...

## 7.2 Patron Driven Acquisition

Beim Treffer „KATHARINA KAKAR: Frauen in Indien. Leben zwischen Unterdrückung und Widerstand“ handelt es sich ebenfalls um eine Einspielung aus OA BASE. Das geschulte Auge eines OAI-Teammitglieds sieht hier schon, dass sich hinter dem Link vermutlich kein Volltext zu einem Buch befindet.



**Abb. 2:** Kataloganzeige eines BASE-Datensatzes, der auf eine Rezension verweist

So war es auch in diesem Fall. Hinter dem Link verbirgt sich eine Buchbesprechung, die in der Zeitschrift „Internationales Asienforum“ veröffentlicht wurde. Wir gehen in solchen Fällen davon aus, dass der Nutzer kein Interesse an der Rezension sondern am Werk selbst hat. Daher haben wir eine Bestellung für diesen Titel in die Wege geleitet. Die Nutzerin konnte am Tag nach der Anfrage auf eine von uns lizenzierte Version des E-Books zugreifen.



Unsere Antwort-E-Mail:

*Guten Tag Frau ...,*

*vielen Dank für Ihre Anfrage. Der von Ihnen gefundene Treffer „Frauen in Indien - Leben zwischen Unterdrückung und Widerstand“ stammt aus einer automatischen Katalogeinspielung der Daten der Bielefeld Academic Search Engine (BASE). Leider sind die dort enthaltenen Quellen sehr heterogen in der Datenqualität.*

*Die pdf-Datei findet sich in diesem Fall etwas versteckt auf der Seite: <https://crossasia-journals.ub.uni-heidelberg.de/index.php/iaf/article/view/3669/3770>*

*Es handelt sich hierbei auch allerdings nur um die Buchbesprechung des genannten Werkes. Das Buch selbst haben wir nicht im Bestand. Wir werden versuchen, den Titel in elektronischer Form zu lizenzieren und melden uns bei Ihnen, sobald ein Zugriff möglich ist.*

*Ich hoffe, diese Information hilft Ihnen weiter - sollten Sie dazu noch Fragen haben, lassen Sie es mich bitte wissen.*

*Beste Grüße*

...

### 7.3 Alternative Titel

Der aus OA BASE eingespielte Titel „Gewalt unter der Geburt: Eine Befragung klinisch tätiger Hebammen“ führt lediglich zu einem Abstract, nicht aber zu einem Volltext.



**Abb. 3:** Kataloganzeige eines BASE-Datensatzes, der keinen Volltext nachweist

Eine Recherche ergab, dass es sich beim gefundenen Treffer um ein Poster handelt, das die Urheberin auf einer Konferenz präsentiert hat. Einen Volltext gibt es hier also nicht. Wir konnten aber zwei Online-Artikel sowie ein Print-Buch zum Thema finden und eine Datenbank-Empfehlung geben und so der Nutzerin weitere Unterstützung bieten.

Unsere Antwort-E-Mail:

*Guten Morgen Frau ...,*

*vielen Dank für Ihre Anfrage. Der von Ihnen gefundene Treffer stammt aus einer automatischen Katalogeinspielung der Daten der Bielefeld Academic Search Engine (BASE). Leider sind die dort enthaltenen Quellen sehr heterogen in der Datenqualität.*

*Bei dem von Ihnen gefundenen Treffer handelt es sich um ein Poster mit dem Titel „Gewalt unter der Geburt: Eine Befragung klinisch tätiger Hebammen“, das Coline Sénac auf einer Konferenz präsentiert hat. Es gibt also keinen Volltext.*

*Evtl. helfen Ihnen folgende Treffer weiter:*

- *Gewalt unter der Geburt und ihre Auswirkungen:* <https://suche.suub.uni-bremen.de/peid=101055s0043116838>
- *Leben und Geburt:* <https://suche.suub.uni-bremen.de/peid=B58467442>
- *Mistreatment of Women in Childbirth:* <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4488340/>

*Auch die Datenbank PubMed könnte hier weitere Treffer liefern:* <https://suche.suub.uni-bremen.de/peid=S00101878>

*Melden Sie sich gerne, wenn Sie weitere Fragen haben.*

*Beste Grüße*

...

## **7.4 Feedback**

Es zeigt sich, dass wir - im Vergleich zu den regulären Anfragen über den Email-Briefkasten - auf diese sehr individualisierten Antworten häufiger eine Rückmeldung erhalten. Die Antworten sind oft sehr positiv gestaltet. Den Titel dieses Aufsatzes haben wir einer Dankes-E-Mail von einer offensichtlich glücklichen Nutzerin entnommen, der wir mit ihrer Anfrage helfen konnten. Diese Nutzerin schrieb „*Ich weiß Ihre Mühe sehr (!) zu schätzen. Ganz ehrlich: Wow! Sie sind meine „Heldin des Tages“. Dass Sie nicht nur den Text „im Heuhaufen“ gefunden haben, sondern auch ZUSÄTZLICH etwas sehr hilfreiches für mich fanden, übertrifft meine Wünsche. THANK YOU! Hut ab, wirklich! (Und ich schwöre, ich habe wirklich zuerst gesucht... aber DANKE!!!).*“

Die Reaktionszeit auf Anfragen ist kurz - innerhalb der regulären Bürozeiten bekommen die Nutzer in ca. 2 Stunden eine Antwort. Dies ist auch ein Punkt, der bei den Rückmeldungen besonders positiv hervorgehoben wird. Besonders schöne und nette Rückmeldungen sammeln wir im Intranet auf einer

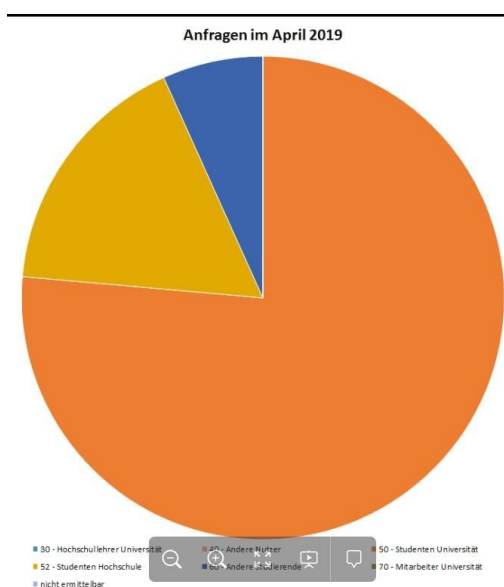
sogenannten „Wall of Thanks“, die für alle Kollegen im Haus freigeschaltet ist. Teilweise lässt sich außerdem eine veränderte Wahrnehmung von Seiten der Nutzer beobachten: sie sehen uns nun als jemanden, der ihnen tatsächlich auch inhaltlich helfen kann.

## 7.5 Statistik

Alle Anfragen werden statistisch pro Monat erfasst. Wir werten dabei folgende Daten aus:

- Datum der Anfrage
- Typ der Anfrage (das zielt darauf, welche Indexquelle hier betroffen ist)
- Nutzerstatus
- Ausweisstatus

Aus den absoluten Anfragezahlen lässt sich eine jeweilige Verlaufskurve ermitteln, so dass ersichtlich ist, dass der April der frageintensivste Monat ist. Auch kann aus den erfassten Daten ein kleines Nutzerprofil erstellt werden, denn am häufigsten nutzen Studierende diese Anfragemöglichkeit. Allerdings sind auch wissenschaftliche Mitarbeiter und Hochschullehrer unter den Anfragenden. Nicht alle verfügen über einen gültigen Ausweis - nutzen aber das entsprechende Angebot der Bibliothek. Die bisherige Höchstzahl an Anfragen lag bei erfassten 110 im Monat April 2019. Durchschnittlich liegen die Anfragen bei 2 bis 3 pro Tag - allerdings wird diese Möglichkeit ja auch nur bei ca. 1/3 unserer Katalogdaten angeboten.



**Abb. 4:** Verteilung der Anfragen nach Nutzerstatus im April 2019

Die Anfragen zu den DEAL-Titeln werden in einer separaten Statistik erfasst.

Die Angaben bei den Anfragen ließen auch noch weitere Auswertungen zu. Es könnte beispielsweise ermittelt werden, an welchen thematischen Schwerpunkten die Nutzer besonders interessiert sind oder auch, ob es unter den Anfragenden mehr Männer oder mehr Frauen gibt.

## **8 Fazit & Ausblick**

Die technische Umsetzung sowie das Beantworten der Anfragen nimmt natürlich Zeit in Anspruch. Wir stellen aber fest, dass es sich um gut investierte Zeit handelt. Die Anfragen gehen häufig in eine inhaltliche Beratung über wie sie mittlerweile leider nur noch selten an den Auskunftsplätzen der SuUB zustande kommt.

Das Potential zur Ausweitung dieser Kontaktmöglichkeit ist sehr groß. Gestartet sind wir mit Datenimporten aus BASE im Jahr 2014, gefolgt von Daten aus FIS Bildung im Jahr 2015. Hinzugekommen ist die Kontaktmöglichkeit mittlerweile bei Datenbanken und den elektronischen Zeitschriften sowie bei neu importierten Buchkapiteln von unseren lizenzierten E-Books. Als nächsten Entwicklungsschritt planen wir, diese Möglichkeit auch bei E-Books anzubieten, da wir hier im Infoalltag eine große Nachfrage erleben. Langfristig sollen alle Katalogeinträge - auch Printexemplare - mit dieser Kontaktmöglichkeit versehen werden. Das Team soll zeitnah noch um weitere interessierte Kollegen erweitert werden. Derzeit werden daher drei weitere Kolleginnen eingearbeitet. Ziel ist es, dass Anfragen auf mehr Schultern verteilt werden, die Wissensbasis breiter wird, und wir diese Form der Kontaktaufnahme noch nutzungsorientierter gestalten können.



Noemi Betancort Cabrera, Rachel Ellis, Katrin Kabitzke

Bibliotheksstraße

D-28359 Bremen

[oai@suub.uni-bremen.de](mailto:oai@suub.uni-bremen.de)